

Artikel -Definities

Onder algemene voorwaarden wordt verstaan:

- a. Klant: de partij die de opdracht tot hulpverlening geeft.
- b. Coach/mediator: die de opdracht heeft aanvaard en uitvoert.
- c. Coaching/mediation en klachtbemiddeling: een actieve en (daadkrachtige) ondersteuning door middel van gesprekken.
- e. Overeenkomst: schriftelijke overeenkomst tot dienstverlening.
- f. Daar waar klant staat kan ook klanten gelezen worden.
- g. Daar waar zij staat kan ook hij gelezen worden.

Artikel 2 - Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen coach en klant voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Bij het aangaan van de overeenkomst zijn bij beide partijen de voorwaarden bekend.

Artikel 3 - Totstandkoming van de overeenkomst.

De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant zich akkoord heeft verklaard met de door coach/mediator zowel mondeling als door een opgestelde overeenkomst en deze in bezit van coach/mediator is gekomen. Klant kan op verzoek hiervan een kopie krijgen.

Artikel 4 - Uitvoering van de overeenkomst

1. De werkzaamheden van de coach/mediator zullen naar beste kunnen worden verricht en waarbij zij de zorgvuldigheid in acht neemt die van een coach/mediator mag worden verwacht. Tegen de klant heeft de coach/mediator een inspanningsverplichting, en geen resultaatverplichting.
2. Het is noodzakelijk voor goede hulpverlening dat de klant er zorg voor draagt dat alle informatie, waarvan de coach/mediator aangeeft dat deze noodzakelijk is of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de coach/mediator worden verstrekt. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de coach/mediator ter beschikking gestelde informatie.
3. Wanneer voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de Coach/mediator zijn verstrekt, heeft de coach/mediator het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.
4. De coach/mediator is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat Coach/mediator is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Artikel 5 - Contractduur / uitvoeringstermijn

1. Bij het aangaan van een overeenkomst spreken coach/mediator en klant de datum af waarop de hulpverlening begint. De overeenkomst tussen de coach/mediator en een klant wordt aangegaan voor de overeengekomen periode en kan in onderling overleg worden verlengd of gestopt. Coaching en mediation vinden plaats op basis van vrijwilligheid.

Artikel 6 - Geheimhouding

1. De coach/mediator is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van de klant of uit andere bron heeft verkregen. De Gedragscode van het NLP vereniging geldt hierbij als leidraad. De volledige tekst van deze Gedragscode is een onderdeel van de algemene voorwaarde.
2. Aantekeningen die voortvloeien uit e-mails of gesprekken worden digitaal en/of in een werkmapje (niet formeel dossier) bijgehouden en zijn uitsluitend ter bevordering van het hulpproces en worden na 2 maanden na beëindiging vernietigd.
3. Mediationpraktijk-Westbrabant draagt er zorg voor dat zowel papieren, als eventueel digitaal opgeslagen gespreksverslagen of e-mails en andere gegevens over de klant, goed worden beveiligd en niet toegankelijk zijn voor anderen. Het beheer van opgeslagen gespreksverslagen of e-mails op de computer van de klant behoort tot de verantwoordelijkheid van de klant.

4. De coach/mediator neemt uitsluitend contact op met derden (bijvoorbeeld partner, ouders, huisarts of andere specialist) na overleg en met toestemming van de klant.

Hierop kan een uitzondering worden gemaakt als er sprake is van een wettelijke verplichting om informatie te verschaffen, of in het kader van een klacht- of tuchtprocedure en stabbare feiten.

5. Wanneer, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, de coach/mediator gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en de coach/mediator zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is de coach/mediator niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Artikel 7 - Betaling

1. Betaling dient vooraf contant te geschieden.

2. Wanneer klant niet aan zijn betalingsverplichting vooraf heeft voldaan en betaling niet anders is overeengekomen, heeft de coach/mediator het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.

3. Wanneer betaling anders is overeengekomen en klant niet binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, is de coach/mediator gerechtigd, nadat hij klant ten minste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van coach/mediator, vanaf de vervaldag de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van de algehele voldoening. Indien betaling na de eerste aanmaning niet is voldaan, kan een incassobureau worden ingeschakeld. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten komen voor rekening van de klant. De klant is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

4. Alle gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso) kosten die coach/mediator maakt door niet-nakoming door klant van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de klant.

5. In geval van faillissement, liquidatie, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van de coach/mediator op de klant direct opeisbaar.

Artikel 8 - Tarieven

1. Bij aanvang van de overeenkomst zijn de tarieven zoals zijn overeengekomen, geldig voor het gehele traject, en zijn exclusief BTW.

2. Wanneer is overeengekomen dat bepaalde kosten apart gedeclareerd worden aan de klant, dan is coach/mediator verplicht een verantwoording van bedoelde kosten bij te houden en deze apart te vermelden op de factuur.

3. Het honorarium van de coach/mediator is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende diensten.

Artikel 9 - Geschillen

1. Bij uitsluiting is de rechter in de vestigingsplaats van de coach/mediator bevoegd van eventuele geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft de coach/mediator het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

2. Een beroep op de rechter zal pas geschieden nadat partijen zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 10 - Klachten

1. Klachten over verrichte werkzaamheden dienen door de klant binnen 7 dagen na constatering, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan de coach/mediator. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de coach/mediator in staat is adequaat te reageren. De coach/mediator zal binnen 14 dagen een bij voorkeur schriftelijke reactie geven op de klacht.

2. Wanneer een klacht gegrond is, zal de coach/mediator de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klant aantoonbaar zinloos is geworden.

Dit laatste dient door de klant schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Klachten als bedoeld in lid 1 schorten de betalingsverplichting van klant niet op.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. De coach/mediator is niet verantwoordelijk voor (gevolgen van) het gedrag van haar klant tijdens en buiten de sessies. De klant blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen gedrag, gemaakte keuzes en de gevolgen daarvan. Coach/mediator is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de klant heeft genomen, al dan niet in overleg met de coach/mediator.
2. Coach/mediator is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige formatieverstrekking door klant.
3. Wanneer de klant aantoont dat hij door een aantoonbare fout van de coach/mediator schade heeft geleden die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is coach/mediator voor de schade slechts aansprakelijk tot een maximum van het bedrag van het honorarium voor de betreffende opdracht per sessie, tenzij er aan de zijde van de coach/mediator sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid.
4. Coach/mediator sluit alle aansprakelijkheid uit voor enigerlei directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met de website en/of het gebruik van software.
5. Voor mensen waarbij spraken is van zware psychosociale problematiek, psychiatrische stoornissen, verslavingen of de neiging tot zelfdestructief gedrag een rol spelen, kan coaching als vorm van hulpverlening niet/minder geschikt zijn. Neem in dergelijke gevallen contact op met uw huisarts en laat u eventueel doorverwijzen naar psycholoog/psychiater. De coach/mediator neemt geen verantwoordelijkheid voor mensen die toch onder deze omstandigheden een coaching traject zijn aangegaan. Vraag bij twijfel een psycholoog of psychiater om een diagnose.

Artikel 12 - Opzegging en annulering

1. Wanneer naar oordeel van de klant dan wel coach/mediator de voortgang van de dienstverlening ernstig wordt belemmerd kunnen klant en coach/mediator na overleg overeenkomen de verdere opdracht te laten vervallen. De annulering dient bevestigd te worden en aan wederpartij te worden verteld.
2. Eenzijdige opzegging dient schriftelijk aan de wederpartij te worden meegedeeld.
3. Wanneer de klant niet in staat is een geplande afspraak voor een sessie na te komen, dan dient dit 24 uur van tevoren gemeld te worden aan de coach/mediator. Als de afspraak korter van tevoren wordt afgezegd dan kan het volledige sessiebedrag in rekening gebracht worden.

Artikel 13 - Overmacht

1. In geval van ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de coach/mediator ontslaat dit de coach/mediator van het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van haar leveringsplicht, zonder dat de klant uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en belang kan doen gelden.
2. In geval van overmacht zal de coach/mediator daarvan onverwijld mededeling doen aan de klant. De klant heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende acht dagen het recht de opdracht te annuleren of uit te stellen, echter onder de verplichting om het al uitgevoerde gedeelte van de opdracht te betalen.

Artikel 14 - Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten tussen klant en coach/mediator waarop deze leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 15 - Intellectuele eigendom

Coach/mediator behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt bij de uitvoering van de opdracht van de klant, voor zover deze uit de wet voortvloeien. Door het verlenen van een opdracht, verklaart de cliënt/coachee tevens geen inbreuk op het auteursrecht op grond van de Auteurswet te maken.

GEDRAG-ETHISCHE CODE.

A: Respect voor het wereldmodel van de ander:

Ik heb respect voor het wereldmodel van de ander en ben als coach/trainer/mediator, daarbij gericht op het faciliteren van de ander.

B: Veiligheid, vertrouwen en verantwoordelijkheid:

Ik draag bij aan het gevoel van veiligheid, geef mensen vertrouwen en wijs ze op hun eigen verantwoordelijkheid.

C: Vrijheid en zelfbeschikking:

Elke interventie die ik begeleid zal gericht zijn op het in stand houden en vergroten van de vrijheid en zelfbeschikking van de ander. Ik leid de ander naar persoonlijke en/of professionele groei en zal mijn kennis en vaardigheden bewust gebruiken ten bate van het herstel en welzijn van de ander.

D: Geheimhouding en vertrouwen:

Ik zal op een vertrouwelijke wijze met mensen werken en geen inhoudelijke, gevoelige of privé informatie aan derden geven. Anderzijds win ik geen informatie in bij derden in, dan met uitdrukkelijk toestemming van de ander.

E: Integriteit en Ecologie:

Ik zal te allen tijde de ecologie bewaken en elke interventie richten op een proces van groei binnen het kader en doel van het proces. Ik zal vanuit mijn rol binnen het afgesproken kader en doel handelen en daarbinnen geen andere relatie met de andere (tegenoverdracht) aangaan.

Deze code heb ik, Henk Moerenhout, in 2012 ondertekend.

